

Echanges en ligne dans le cadre d'un cours de master FLE à distance : du « merci » de politesse au « merci » de reconnaissance.

Thierry Soubrié

Université Grenoble-Alpes

LInguistique et DIidactique des Langues Etrangères et Maternelles

Contexte

Le cadre dans lequel s'inscrit cette communication est celui des échanges pédagogiques en ligne. Les travaux dans ce domaine existent depuis plusieurs années, et s'inscrivent d'une manière générale dans le champ de la communication médiatisée, ou médiée¹, par ordinateur (CMO). Toutefois, depuis la parution du n° 40 du *Français dans le monde, Recherches et application* consacré à ce domaine (Dejean-Thircuir, Mangenot 2006) et la tenue du colloque EPAL en juin 2007 à Grenoble, les travaux portant sur l'analyse des échanges dans l'apprentissage et la formation ont tendance à se constituer en tant que champ de recherche à part entière. Les grands thèmes d'étude correspondent approximativement aux 5 axes affichés dans l'appel à communication du colloque EPAL : (1) l'instrumentation, c'est-à-dire l'effet des outils sur les interactions (cf. note de bas de page n° 1), (2) la conception des scénarios pédagogiques et les types d'échanges et de travail collectif qu'ils visent, (3) la place et le rôle du tuteur, (4) les interactions vues du côté des apprenants et (5) les différentes méthodologies d'analyse des interactions.

C'est l'axe 4 qui retiendra ici notre attention. Nous nous intéresserons plus particulièrement à la dimension socio-affective des échanges. Le dispositif sur lequel prend appui notre analyse a été mis en place dans le cadre du cours de TICE à l'attention des étudiants qui suivent le master 1 de FLE à distance. Il s'agit d'un espace ouvert sur la plateforme WebCT du CNED et qui met à la disposition des étudiants des informations qui complètent le fascicule de cours imprimé (précisions concernant les modalités d'évaluation, certaines manipulations techniques, mise à jour d'adresses internet, etc.), ainsi que des forums de discussion.

Le principe est le suivant : entre le 1^{er} novembre, date de l'ouverture officielle de la plateforme, et le 30 avril, des tâches, en relation avec les chapitres du cours, sont mises en ligne au fil de l'année selon le calendrier suivant (pour l'année 2006-2007). Chaque tâche donne lieu à une discussion dans un forum.

¹ En 1997, Rachel Pankhurst (Panckurst 1997) attire l'attention sur l'inadéquation du terme « médiatisé », qui amène à considérer l'outil comme un simple support, préférant celui de « médié » qui renvoie plus explicitement à la notion de médiation (au sens vygotkien), et permet de prendre en compte les effets du dispositif socio-technique sur la communication. Comme le précise en effet Marcoccia, « Pour analyser la manière dont se déroulent les échanges médiatisés par ordinateur, on doit prendre en compte l'influence du dispositif lui-même ». Même si, comme il le précise plus loin, il faut se garder de tout déterminisme technique : « En effet, les pratiques communicationnelles ne se déduisent pas uniquement de la configuration du système car les pratiques des utilisateurs ont des effets sur cette configuration » (Marcoccia 2002, 21).

	Thèmes	Périodes d'ouverture des forums²
Avant-propos	Questions terminologiques et évolution des supports de l'écrit et des pratiques de lecture au fil de l'histoire	Du 06 novembre au 1 ^{er} décembre 2006
Chapitre 1	Ordinateur et pédagogie	du 04 au 22 décembre 2006 (interruption pendant les vacances du 23 décembre au 07 janvier)
Chapitre 2	Didacticiels et exercices : concevoir un parcours d'auto-apprentissage	du 08 janvier au 02 février 2007
Chapitre 3	Aides logicielles à la lecture et à l'écriture	du 04 février au 09 mars 2008 (interruption pendant les vacances du 25 février au 5 mars)
Chapitre 4	Scénarios et tâches pédagogiques ouvertes	du 2 mars au 13 avril 2007
Chapitre 5	La FOAD : le cas des apprentissages collaboratifs	du 16 au 27 avril 2007

Compte tenu de l'effectif, les étudiants sont répartis en trois groupes. Deux tuteurs encadrent leur travail.

L'un des objectifs recherchés, à travers la mise en place de ces forums, est le partage, la mutualisation des expériences, des connaissances, des représentations. Ce qui est visé, c'est la délibération collégiale, le débat d'idées, mais aussi l'entraide, tant sur les plans technique, affectif ou cognitif. Les questions posées au début de chaque chapitre valent plus comme des pistes de réflexions que comme des questions de cours. Il s'agit avant tout, dans une perspective d'autonomisation, de susciter la réflexion, d'aider les étudiants à entrer dans le débat, à s'exprimer sur le thème de l'intégration des TIC en classe de FLE. Voici les termes du contrat didactique tels qu'ils sont exposés sur la page d'accueil du cours :

Cette plateforme est destinée à recevoir vos contributions concernant les activités proposées dans le fascicule de cours [...] Ces activités sont essentielles à la fois pour que vous puissiez vous approprier les nombreuses notions abordées [...] mais aussi pour réaliser les sujets de devoir (cf. "Modalités d'évaluation"). Chaque activité sera accompagnée d'un forum de discussion de manière à favoriser les échanges et la mutualisation. Car l'intérêt de cette plateforme est tout autant de rompre le sentiment d'isolement qu'engendre bien souvent l'apprentissage à distance, que de construire des connaissances à plusieurs et de partager les difficultés rencontrées par les uns et les autres au fur et à mesure de l'avancée du cours. En d'autres termes, les activités seront autant d'occasion pour vous d'entrer en contact les uns avec les autres que de discuter autour des thématiques du cours [...] Aussi, ne vous attendez pas à obtenir une réponse à chacun de vos messages. [...] Nous nous engageons en revanche à nous connecter une fois par semaine sur la plateforme et à répondre tantôt individuellement, tantôt collectivement sous la forme de synthèses.

Peu habitués à ce type de relation pédagogique, les étudiants ont tendance au début à opter pour une communication unidirectionnelle, c'est-à-dire de l'étudiant vers les tuteurs. Quelques réponses sont ainsi envoyées sous la forme de fichiers attachés, survivance d'un modèle plus classique de communication pédagogique. L'exemple suivant est de ce point de vue assez significatif. L'expression d'un doute quant aux modalités d'évaluation (longueur du message), la requête, formulée sous la forme d'un remerciement anticipé, la formule de

² A noter qu'en dehors des périodes d'ouverture des forums, les discussions restent toutefois accessibles en lecture.

clôture (« Meilleurs sentiments »), et d'une manière générale le style très formel du texte, constituent des marqueurs révélant que le message est avant tout destiné aux tuteurs.

Envoyé par FABIENNE le Mercredi, 15 Novembre, 2006 9:05 du soir

Objet : Activité 1 éléments de réponse

Bonjour

Vous trouverez ci joint une proposition d'éléments de réponse. Je me suis beaucoup demandée si je n'étais pas trop longue.

Merci de votre feed back

Meilleurs sentiments

Fabienne

Certains étudiants, à l'instar d'Edith, vont même jusqu'à éviter de lire les messages de leurs pairs avant d'avoir écrit leur propre contribution : « j'ai pris le parti de ne pas lire vos réflexions afin de ne pas être trop influencée, aussi, excusez les probables redondances » (Isabelle dans l'Avant-propos, message n° 1307).

J'avais déjà souligné ce phénomène dans une communication précédente (Soubrié 2007), l'expliquant par le poids des habitudes et « l'influence d'une certaine tradition scolaire qui condamne le plagiat et promeut l'expression personnelle ».

Très vite cependant, grâce aux messages de relance des tuteurs, les échanges deviennent beaucoup plus interactifs, les tuteurs se contenant d'intervenir ponctuellement. Si l'on en croit les étudiants, qui se sont exprimés sur le sujet dans le cadre du chapitre 5 consacré aux apprentissages collectifs en ligne, ils ont dans leur grande majorité relevé le défi et trouvé un intérêt à cette modalité de formation :

Pour ma part, je n'avais jamais participé à un forum tutoré, mais je suis vraiment contente de l'avoir fait, même si cela m'a demandé beaucoup de temps (je n'ose pas non plus calculer le nb d'heures passées sur le PC). Mais comme le dit Carine, on se prend au jeu des activités, et des commentaires de chacun, on attend les réactions des autres, pour voir comment telle activité a été perçue. La connection à ce forum est un moment de travail, certes, mais aussi de détente, de partage, comme si on se retrouvait pour boire un café et parler de nos cours. Il est certain que le côté "anonyme" et asynchrone des forums permet de se désinhiber, les timides retrouvent la parole, et on a le recul pour répondre à un message (si on est en colère, on diffère la réponse, par exemple...) (Magali, Chapitre 5).

Problématique et corpus

Dans la lignée des travaux de Nathalie Deschryver, nous soutenons que les dimensions affectives et cognitives sont intimement liées dans l'apprentissage. Elle montre dans sa thèse que les travaux qui se sont intéressés aux émotions ont généralement prêté attention à leur dimension négative, lorsque celles-ci interviennent dans une situation d'échec. Des recherches récentes montrent toutefois qu'« une affectivité positive serait liée à une augmentation de la créativité, une meilleure flexibilité en résolution de problème, une plus grande efficacité dans la prise de décision ainsi qu'une motivation intrinsèque » (Deschryver 2008, 89). Dans le domaine des TICE, et notamment dans la formation ouverte et à distance (FOAD), plusieurs études ont déjà été menées sur la question, tout particulièrement par François Mangenot, un des premiers à avoir montré que la dimension socio-affective des échanges est un des facteurs importants dans la constitution des communautés d'apprentissage (Celik, Mangenot 2004).

Compte tenu de la thématique du colloque, nous nous intéresserons ici à deux marqueurs de politesse, « merci » et « remercier ». Bien que l'on associe traditionnellement la politesse à l'étiquette, à des règles de bonnes conduites, je tenterai de montrer qu'à côté de cette valeur purement formelle, une part non négligeable des remerciements dans un forum de discussion pédagogique prend une valeur de reconnaissance, de gratitude.

Pour ce faire, j'analyserai toutes les formes lemmatisées de « merci » et « remercier », collectées par l'intermédiaire du logiciel Nooj³, présentes dans les forums de discussion d'un des groupes (le groupe 1) ayant participé à la formation pendant l'année universitaire 2006/2007.

Quelques formes ont toutefois été écartées :

- lorsque « merci » est utilisé par antiphrase ;
- lorsqu'il est formulé par un tuteur ;
- lorsqu'il est utilisé dans sa fonction autonymique : « Ils pourraient presque dire merci à la directrice qui pour aider ses élèves investit dans cette machine » (Sandra, chap. 1)
- lorsqu'il est utilisé à propos d'une chose et non d'une personne : « merci le cours de TICE » (Fabienne, chap. 1), « merci point du fle grâce à ses icônes » (Sandra, chap. 2).

	Avant-propos	Chap. 1	Chap. 2	Chap. 3	Chap. 4	Chap. 5	TOTAL
Nbr. De formes	19	21	24	29	30	15	139
Nbr. De messages	174	272	217	240	315	69	1287

Tableau 1 : Nombre de messages et de remerciements (« merci » et verbe « remercier » conjugué) par chapitre.

La première remarque que l'on peut faire à la lecture de ce tableau, est que le nombre de remerciements par rapport au nombre de messages est resté stable de l'avant-propos jusqu'au chapitre 4 (entre 8 et 12%). L'augmentation du rapport entre ces deux chiffres au chapitre 5 (près de 22%) s'explique par la nature de la tâche. Il s'agissait en effet pour les étudiants de donner leur avis sur le dispositif dans son ensemble. On peut considérer que dans ce contexte, les remerciements étaient plus ou moins de rigueur. On reviendra plus loin sur ce point.

Le cadre théorique d'analyse est emprunté à l'analyse interactionnelle, tout particulièrement aux travaux de Catherine Kerbrat-Orecchioni (cf. bibliographie). Dans le souci de ne pas séparer le cadre théorique d'analyse des interprétations, nous les aborderons simultanément dans l'analyse.

Analyse

Le remerciement est un acte de langage qui, à côté d'autres « activités cérémonielles » (Goffman 1973) comme l'excuse ou les salutations, fait partie intégrante du système de la politesse et joue de ce point de vue un rôle important dans le ménagement des faces et des territoires. Dans *Les actes de langage dans le discours*, Catherine Kerbrat-Orecchioni définit le remerciement comme un « acte par lequel un locuteur accuse réception d'un « cadeau » quelconque, en témoignant de sa reconnaissance envers le responsable du cadeau » (Kerbrat-Orecchioni 2005a, 124). Il se situe le plus souvent dans les séquences de clôture⁴, le remerciement consistant pour l'interlocuteur à s'acquitter symboliquement de la dette qu'il

³ Nooj, téléchargeable à cette adresse : <http://www.nooj4nlp.net/>, est un logiciel d'analyse linguistique. Nous nous sommes contentés dans le cadre de cette étude de l'utiliser dans ses seules fonctions lexicométriques.

⁴ On verra plus loin le cas de la requête indirecte.

vient de contracter en acceptant un cadeau et, par là même, à ménager le territoire de l'émetteur (la face négative) qui accepte ou propose de se déposséder. Ce n'est donc ni plus ni moins qu'un procédé de régulation de l'interaction.

Naturellement, le cadeau peut être de nature diverse, aussi bien matérielle que symbolique. Ce qui est important, c'est que, dans tous les cas, il « doit être perçu comme l'effet d'une intention délibérée » (idem, 135).

Dans l'analyse de notre corpus, on fera la distinction entre les « merci » suivants :

Dans le cadre d'une requête :

1. Formulés en ouverture de l'échange, les remerciements servent ici à renforcer la requête indirecte. Dans la mesure où toute requête est menaçante pour la face négative du destinataire, le remerciement anticipé, formulé à la fin de la demande, permet d'atténuer, d'adoucir la demande (Kerbrat parle de procédé « accompagnateur » (Kerbrat-Orecchioni 2005b, 211). Il s'agit du seul cas de politesse négative présent dans le corpus.

Envoyé par CAROLINA Lundi, 18 Décembre, 2006 7:30 du matin

Objet : Re : Utilisation concrète

Je suis désolée mais c'est quoi cafewiki?...

Merci.

Carolina

2. Le remerciement intervient également en clôture de l'échange : requête / satisfaction de la demande / remerciement.

Envoyé par FABIENNE le Lundi, 11 Décembre, 2006 2:53 du soir

Objet : La machine à apprendre de nos rêves

Bonjour,

[...]

J'avoue que je ne comprends pas tout à fait le principe de stimulation.

[...]

Fabienne

Envoyé par EDITH le Mardi, 12 Décembre, 2006 11:54 du matin

Objet : Re : La machine à apprendre de nos rêves

D'après ce que j'ai compris du principe de stimulation, il s'agit de maintenir l'apprenant actif en lui donnant des réponses pour qu'il puisse réagir et rester en éveil constant.

[...]

Edith

Envoyé par FABIENNE le Mardi, 12 Décembre, 2006 3:01 du soir

Objet : Re : La machine à apprendre de nos rêves

[...] **Merci** Edith pour tes infos concernant la stimulation

Bonne journée

Fabienne

Dans le cadre d'un échange de type offre / réaction à l'offre

3. Le remerciement vient à la fois ménager le territoire de l'émetteur qui, à travers l'offre, accepte de se déposséder, et la face du destinataire qui risque, s'il ne sacrifie pas au rituel,

de donner de lui l'image d'un profiteur ou, plus simplement, d'un ingrat⁵. Dans le corpus, les offres consistent en la mise à disposition de la communauté de ressources, soit tirées d'Internet, soit élaborées par les étudiants eux-mêmes, plus rarement en une offre de service. Bien sûr, comme le note Catherine Kerbrat-Orecchioni, l'acceptation de l'offre est dans tous les cas présentée comme facultative (Kerbrat-Orecchioni 2005b, 220) :

Envoyé par ESTELLE le Mercredi, 29 Novembre, 2006 3:26 du soir

Objet : Re : autre hyperfiction?

J'ai enfin trouvé une hyperfiction que j'ai bien aimée!!! (Pour l'instant je n'avais pas trop accroché.)

Il n'y a pas beaucoup de texte, la lecture est linéaire mais le support multimédia apporte vraiment quelque chose en plus. (Pas comme dans Amnésie où la lecture est proche de celle qu'on pourrait avoir sur un support papier.) C'est un petit conte pour enfants.

Voici l'adresse : <http://contedelaforet.free.fr>

[...]

Estelle B., Colombie

Envoyé par SANDRA le Mercredi, 29 Novembre, 2006 6:29 du soir

Objet : Re : autre hyperfiction?

Merci Estelle,

Cette hyperfiction est très poétique et de grande qualité esthétique. Je la mets dans mes favoris.

Sandra

On notera que, contrairement à ce qui se passe en face-à-face, le remerciement intervient bien après que l'offre ait été formulée (3 heures après exactement dans cet exemple). L'asynchronie des échanges permet de prendre connaissance du cadeau avant de l'accepter. Le remerciement, surtout lorsqu'il est agrémenté d'un commentaire à propos de la qualité du cadeau (comme ici : hyperfiction « très poétique et de grande qualité esthétique »), acquiert de ce fait une valeur de reconnaissance plus affirmée. Si, comme on l'a vu, la politesse est avant tout un régulateur de l'interaction, il semble que dans ce type de manifestation au contraire, le « merci » permette d'exprimer une émotion sincère. D'autant plus que, d'ordinaire, dans les communications électroniques, « l'obligation de répondre ou de donner en retour ne sont pas systématiques » (Bays 2000, 179). Il ne s'agit pas d'opposer les valeurs de politesse et de reconnaissance de la locution, mais seulement de les distinguer. Toutes les deux en effet sont bien présentes dans l'acte de remerciement. L'étude comparative menée par Denis Dambré sur la façon de dire « merci » en français, en allemand et en mooré (langue parlée au Burkina Fasso) le montre bien. Tandis que le mooré utilise le remerciement surtout « comme marqueur de reconnaissance, laissant à la gestuelle, au regard et parfois simplement à la complicité silencieuse et pudique le soin de marquer la politesse dans le discours » (Dambré 2000, 22), les deux langues européennes utilisent bel et bien de leur côté « le remerciement pour marquer à la fois la politesse et la reconnaissance ». Tout juste peut-

⁵ On verra plus loin toutefois qu'à distance, cette règle n'est pas toujours respectée.

on faire la remarque que, dans ce cas précis, l'asynchronie des échanges renforce la valeur de reconnaissance de « merci », par rapport à des situations de face-à-face.

4. Les remerciements « décrochés »

On l'a dit, le remerciement est avant tout un acte rituel dont la fonction est de « modifier l'état de la relation interpersonnelle » (Kerbrat-Orecchioni 2005a, 124). C'est pourquoi Catherine Kerbrat-Orecchioni catégorise, à la suite d'Austin, les actes de remerciement comme des comportatifs, plutôt que, à l'instar de Searle, comme des expressifs (idem). D'une manière générale, les formules de politesse ont une valeur plus symbolique que littérale (Kerbrat-Orecchioni 2005b, 241). Ce qui expliquerait que d'aucuns considèrent que politesse et sincérité ne font pas bon ménage. Mais ce qui vaut pour les échanges en face-à-face est à nuancer dans le contexte des échanges pédagogiques en ligne, tout du moins dans le cas du dispositif qui nous occupe ici.

Il ne faut pas oublier en effet que les étudiants sont soumis à une double contrainte : d'une part répondre aux questions (consignes) posées par l'enseignant au fur et à mesure de la mise en ligne des tâches, d'autre part, comme cela est précisé sur la page d'accueil de la plateforme, faire de ces questions des occasions d'échanges entre pairs. La dynamique conversationnelle est donc fortement guidée et orientée. Dans ce contexte, on s'attendrait à des remerciements relativement formels, dénués d'affects. Or, bon nombre de « mercis » sont formulés en réponse à des « cadeaux », des « actions bienfaitantes » qui, paradoxalement, ne sont pas considérés entant que tel par l'auteur des messages. Pour ce dernier en effet, il s'agit avant tout de répondre aux questions posées dans le cadre des tâches. Il n'y a pas d'intention délibérée de sa part de faire un cadeau, comme dans l'offre par exemple. On observe en fait ce que Parker appelle une fragmentation de l'interaction (cité par (Maccoccia 2002, 20)), favorisée par la forme polylogale, l'asynchronie et le caractère public des échanges. Au cours d'échanges, focalisés sur un thème en relation avec les TICE introduit par l'enseignant, un participant au forum intervient soudainement pour remercier l'un des interlocuteurs à propos de la qualité d'une de ses interventions.

D'un point de vue interactionnel, on assiste à l'imbrication de deux séquences, celles de la demande et celle du remerciement, comme dans le schéma suivant :

Demande :	Question (formulée par l'enseignant)	Réponse (< étudiant A)		
Remerciement :		Cadeau (< étudiant A)	Remerciement (< étudiant B)	réaction au remerciement (< étudiant A) ⁶

Voici un exemple de ce type d'échange. La consigne, indiquée à la fin de la page de présentation du chapitre, est la suivante :

François Mangenot (avec Elisabeth Louveau dans : Internet et la classe de langue, Clé International, Paris, 2006) distingue trois types de ressources pédagogiques sur Internet [exercices, tâches fermées et tâches ouvertes]. Naviguez sur les portails FLE suivants et dites dans le forum « Ressources » si la typologie présentée ci-dessus permet de rendre compte avec fidélité de la diversité des ressources. A quels problèmes de classement vous êtes vous heurtés ? [suit une liste d'adresses de portails FLE]

Voici une des réponses postées par Mélodie, après que plusieurs étudiants aient déjà apporté leur pierre à l'édifice. Le message dans sa version originale est assez long. J'ai donc dû le tronquer en plusieurs endroits tout en prenant garde de respecter l'organisation

⁶ Comme on le verra plus loin, la réaction au remerciement est loin d'être automatique.

rhétorique du texte. Comme on peut s'en rendre compte, il s'agit d'une intervention bien argumentée qui non seulement répond à la consigne, en prenant soin de faire référence à un argument avancé par un autre étudiant (Estelle), mais ouvre également vers une autre question : les critères d'évaluation utilisés pour les didacticiels hors ligne ne sont-ils pas applicables aux ressources pédagogiques en ligne ?

Envoyé par MELODIE le Mercredi, 10 Janvier, 2007 5:26 du soir

Objet : Dans la jungle

Bonjour à tous (toutes) !

[...]

Difficile de s'y retrouver dans cette jungle, ce qui souligne la nécessité des classements... !

[...]

En ce qui concerne les critères de classement des sites recensés sur les portails, je suis d'accord avec vous pour dire que celui du CITO est assez bien conçu, [...]

L'espace pédagogique de F. Mangenot me paraît également assez bien conçu [...]

D'autres portails proposent des commentaires succincts de chaque site, ce qui est pas mal non plus pour s'y retrouver. [...]

Je regrette cependant que la distinction entre sites/pages pour apprenants et sites/pages pour enseignants soit si souvent floue, voire opaque. [...]

Je comprends ce que dit Estelle : quand on commence à vouloir créer des catégories limitées de classement, on se retrouve vite submergé. Les catégories sont nombreuses [...]. Pour te citer, Estelle : "plusieurs typologies peuvent être utiles suivant l'objectif qu'on a au moment où on cherche une ressource"...

Je ne sais pas si vous êtes allée voir le site d'Edulang (www.edulang.com), qui propose des critiques de didacticiel de langues [...]. Même si, une fois encore, je ne les juge pas complètes, je trouve que le principe sur lequel ils se sont basés pour faire ces critiques est assez intéressant [...]. Ne serait-il pas

intéressant de transposer ce type de "classement-fleuve" à des ressources en ligne ?

[...]

Mérodie

Envoyé par CAROLINA le Jeudi, 11 Janvier, 2007 7:00 du matin

Objet : Re : Dans la jungle

Merci Mérodie..ça devient plus claire!!

Carolina

Ce type de remerciement est plus ou moins marqué. Il peut ne comporter aucune marque affective ni axiologique et se rapprocher en cela de la forme la plus conventionnelle de la politesse (« Merci Magali et Fabienne pour vos analyses. Assez d'accord avec vous » Sandra, Avant-propos), être accompagnés au contraire de marques d'émotion, qui prennent souvent la forme d'une ponctuation expressive, plus rarement d'adjectifs évaluatifs (« Merci Marie-Gabrielle de ce diaporama, c'est sympa !! » Alix, chapitre 3), ou bien encore être appuyés par un jugement positif de type : vos remarques / analyses sont (très) intéressantes. Bien sûr, il n'est pas rare de rencontrer des exemples qui cumulent ces différents aspects. Ce qui retient l'attention, dans une perspective pédagogique, c'est l'objet principal sur lequel

portent les remerciements. Catherine Kerbrat-Orecchini rapporte quatre comportements verbaux « susceptibles d'entraîner une réaction de remerciement » (Kerbrat-Orecchini 2005a, 125) : les expressions votives, les compliments, certaines questions valorisantes pour le destinataire et l'apport d'une information utile. Dans notre corpus, c'est le dernier cas qui est le plus fréquent. On a vu plus haut, à propos du type d'échange offre / réaction à l'offre que ces informations pouvaient prendre la forme de ressources (adresses internet, fichiers) mises gracieusement à la disposition de la communauté par certains étudiants. Mais ce dont il s'agit ici, c'est d'informations qui, sollicitées dans le cadre de la tâche, fournissent de manière inattendue un étayage cognitif aux pairs. Les exemples suivants illustrent particulièrement bien (cf. passages en caractères gras) cette relation entre les dimensions affectives et cognitives :

- « Merci Mélodie..ça devient plus clair!! » (Carolina, chapitre 2)
- « C'est **un point de vue que je n'avais pas considéré**, je trouve que c'est une très bonne idée ! merci à toi !! » (Alix, chapitre 3)
- « Merci à toi de l'avoir signalé, cela me permet de **réfléchir** à toutes ces notions de champ thématique, sémantique, notionnel » (Nathalie, chapitre 3)

5. Les compliments indirects

Ces remerciements sont parfois difficiles à différencier des compliments. Comme tout acte de langage, le remerciement peut être formulé de manière directe ou indirecte, à travers diverses tournures assertives comme « c'est gentil ! » (focalisation sur l'auteur du cadeau) ou « c'est beau » (focalisation sur le cadeau). Mais, comme cela ressort d'un symposium animé par Catherine Kerbrat-Orecchini, dont il est possible de prendre connaissance à partir du document de travail mis en ligne sur le site du laboratoire ICAR⁷ (Université Lyon 2), il n'est pas toujours facile de savoir si, à travers ces énoncés, on a affaire « à un compliment qui secondairement reçoit une valeur de remerciement, ou à un remerciement qui emprunte les apparences d'un compliment ? ». Or, dans le cas qui nous occupe, il est important de faire la différence entre les deux options. Les compliments en effet, même s'ils consistent également en un acte rituel, se distinguent des remerciements en ceci qu'ils visent, à côté de leur valeur assertive (évaluation positive d'une qualité ou d'une propriété de l'allocutaire), à faire plaisir au complimenté, et jouent de ce fait un rôle important en terme de relation : le compliment « a pour fonction essentielle de renforcer la solidarité existant entre les interlocuteurs, et de manifester euphoriquement leur communauté de goûts et d'intérêts » (Kerbrat-Orecchini 1994, 214).

Dans l'exemple suivant, la consigne est la même que dans l'exemple précédent. A l'instar de Mélodie, Agnès répond de manière très argumentée à la question. La mise en page de son message (retraits, utilisation de puces) ne laisse aucun doute quant au fait qu'elle l'a d'abord saisi avec un logiciel de traitement de texte avant de le copier/coller dans le forum. Ce qui témoigne du soin et du sérieux qu'elle a apporté à la tâche dans son ensemble et à la rédaction du texte en particulier. En outre, la méthodologie employée, exposée en ouverture du message, s'inscrit dans une véritable démarche de recherche. C'est sans doute ce qui explique la réaction quasiment admirative de Nathalie.

Envoyé par AGNES le Vendredi, 26 Janvier, 2007 10:31 du soir
Objet : Quelle typologie pour quelle recherche?
[...]

⁷

http://icar.univ-lyon2.fr/documents/gric1/Presentation_symposium.rtf

J'ai [donc] essayé avant tout d'analyser ces sites selon ces deux critères :

- Pour pouvoir juger de la précision des fonctions de recherche, j'ai choisi de taper dans tous les champs de "Recherche" disponibles (à noter: certains portails n'ont pas de fonction de recherche!!!) – "accord du participe passé". Les résultats de ces recherches ont parfois été précis, c.a.d que j'ai obtenu des informations sur l'accord du participe passé, et dans d'autres cas j'ai eu des informations vaguement liées à l'accord du participe passé. Dans le tableau ci-dessous, les résultats sont notés ainsi: RPP = recherche possible et précise, RP = recherche possible mais peu ou pas du tout précise, RI = recherche impossible (pas de champ "recherche" disponible).
- Pour ce qui est de la rapidité, j'ai évalué l'ergonomie / l'interface (mise en page, menus, lisibilité des textes, couleurs, nombre de "clique", etc). Il va de soi que plus la page d'accueil est chargée en texte, couleurs, icônes, liens, etc., plus la lisibilité est difficile, d'où ralentissement de la recherche.

Voici un petit récapitulatif avec quelques commentaires [suit une analyse détaillée de chaque portail

[...]

Envoyé par NATHALIE le Samedi, 27 Janvier, 2007 8:39 du soir

Objet : Re : Quelle typologie pour quelle recherche?

Tu as fait une réponse très précise qui m'a éclairée sur de nombreux sites.

Un grand merci

Nathalie

Envoyé par AGNES le Lundi, 29 Janvier, 2007

10:25 du matin

Objet : Re : Quelle typologie pour quelle recherche?

Bonjour Nathalie,

Merci Nathalie - c'est encourageant.

[...]

Agnès

C'est un des deux cas dans le corpus où un remerciement « imprévu » a donné suite à un « merci » de la part du destinataire, preuve s'il en est que le remerciement a bien été perçu comme un compliment.

Cette forme particulière de remerciement (court-circuitage du script question/réponse) n'est pas sans conséquence sur la sociabilité du groupe. Comme en atteste le message suivant, ces marques de reconnaissance, inhabituelles dans un contexte d'enseignement/apprentissage, ont un effet dopant sur la participation des étudiants et jouent un rôle important en ce qui concerne la dimension socio-affective des échanges.

Envoyé par FABIENNE le Mercredi, 22 Novembre, 2006 2:28 du soir

Objet : Re : D'autres liens pour réfléchir aux e livres

Bonjour Sandra, bonjour à toutes et à tous,

Aujourd'hui, je viens pour partager un aspect un peu particulier du forum. J'espère que ce point entre dans le cadre des TIC.

A l'origine, je n'avais pas envisagé avoir de véritables interactions avec les étudiants. Je voulais juste participer discrètement. Ceci pour différentes raisons, entre autre par timidité. Mais la structure du forum m'a vite fait évoluer (dans l'évaluation, il faut 4 messages pour 2

activités). Alors j'ai commencé à lire plus intensément les messages du forum et à transmettre mes réflexions sur les points correspondants.

Aujourd'hui, Sandra m'a remerciée pour un message que j'avais envoyé. Mon petit texte n'était pas exceptionnel, mais je ressens le retour positif de Sandra comme très motivant.

Je doute que mes sentiments intéressent la planète entière, mais je pense à nos (futurs) élèves et je me demande comment les animer, leur donner envie de participer, d'être actif... Sandra m'a rappelé les bienfaits du feedback positif. **Merci** à toi Sandra.

Ce message a fait l'objet de deux réponses, l'une de la part d'un des tuteurs, l'autre d'un pair, qui toutes les deux rejoignent Fabienne dans sa réflexion sur les bienfaits des feedback positifs. En revanche, il est intéressant de remarquer que la personne à qui est destiné le remerciement (Sandra) ne réagit pas. On peut faire l'hypothèse que Sandra a perçu le remerciement de Fabienne, empreint d'un fort sentiment de gratitude (« timidité », « intensément », « ressens », « sentiments »), comme une menace potentielle pour sa face négative, comme un débordement émotionnel qui n'aurait pas sa place dans cet espace discursif, qui plus est, entre deux personnes qui ne se connaissent pas. On pourrait alors y voir comme un cas limite de l'expression de l'affectif dans un forum pédagogique. Dans un autre contexte, celui des blogs, Cardon et Delaunay-Teterel ont bien montré en effet qu'il existait, selon le degré de distance entre l'énonciateur et son énoncé, différents types de blogs : du blog intimiste, dans lequel l'auteur s'exprime sur « ses états internes et sa vie privée », au blog « citoyen » dans lequel le discours n'est plus centré sur soi mais cherche à interpeller les lecteurs sur des thèmes politiques ou de société. De la même façon, on peut faire l'hypothèse qu'il existe des genres discursifs propres à chaque type de forum et que le mélange des genres n'est pas de mise.

Quoi qu'il en soit, ce message permet indiscutablement de prendre conscience de l'importance que revêtent les « merci » de reconnaissance sur le plan socio-affectif⁸ et sur le développement d'un sentiment de proximité entre les participants (dévoilement de soi). C'est certainement une des raisons qui explique le paradoxe suivant, mis en lumière par Bernard Blandin, à la suite d'une expérience de formation en ligne :

...alors que la formation se déroule entièrement à distance, sans aucun regroupement, [...] et [que les apprenants] ne rencontreront jamais physiquement leurs enseignants, les tuteurs et les apprenants s'accordent à dire qu'ils se sont sentis plus proches pendant la formation, qu'ils ont entretenu des relations de proximité et d'intimité plus grandes que s'ils s'étaient trouvés dans une situation traditionnelle de face à face en amphî. (Blandin 2004, 358).

Résultats et conclusion

Contrairement à ce à quoi nous nous attendions, il n'a pas été possible de noter par exemple que la politesse négative diminuait au fil de l'année au profit de la politesse positive, ni que l'investissement affectif prenait plus d'importance. L'analyse de la distribution des différentes valeurs pragmatiques des formes « merci » et « remercier » ne suffit pas à rendre compte de la mise en place progressive de nouveaux comportements interactionnels. Il n'en demeure pas moins qu'une étude sur le sujet reste intéressante à mener. Nul doute qu'un travail sur les formes ne serait pas suffisant et qu'il faudrait compléter les données par des enquêtes menées auprès des étudiants.

⁸ On remarque également, au passage, combien les contraintes (obligation de publier 4 messages par chapitre) peuvent être productives de ce point de vue.

Sur le plan pragmatique, ce travail a tout de même permis de montrer que les interactions sociales en ligne, dans le cadre d'une situation d'enseignement/apprentissage, se différencient très nettement de celles qui prennent place dans une situation de face-à-face pédagogique. La valeur de reconnaissance que prennent plus souvent qu'à l'accoutumée les remerciements en est une illustration. Les raisons sont à chercher du côté du dispositif dans son ensemble qui met l'accent sur les activités collectives (nous prenons ici le terme collectif comme hyperonyme de coopératif et collaboratif). C'est le déficit de socio-affectif qui existe au départ entre les étudiants à distance qui, par contrecoup, permet cet investissement émotionnel. Lorsque l'on sait le rôle important, voire moteur, que joue l'affectivité dans l'apprentissage, en termes de motivation, on comprend combien la distance, paradoxalement, peut être considérée comme un facteur important dans les formations pour renforcer le sentiment de proximité entre les apprenants. C'est sans doute ce qui explique l'intérêt croissant que connaissent les dispositifs hybrides (Deschryver 2008).

Bibliographie

BAYS, Hilary : « La politesse sur Internet : le don d'objets imaginaires » in *Politesse et idéologie. Rencontres de pragmatique et de rhétorique conversationnelles*, Wauthion Michel, Simon Anne-Catherine (eds), Bibliothèque des cahiers de linguistique de Louvain, n° 107, Louvain la Neuve : Peeters, 2000, p. 169-183.

BLANDIN, Bernard : « La relation pédagogique à distance : que nous apprend Goffman ? », *Enigmes de la relation pédagogique à distance*, Vol. 2, 2004/2-3, 2004, p. 357-381.

CELIK, Christelle. & MANGENOT, François : « La communication pédagogique par forum : caractéristiques discursives », in *Les Carnets du Cediscor*, n° 8, Paris : Presses Sorbonne Nouvelle, 2004, p. 75-88, http://w3.u-grenoble3.fr/espace_pedagogique/celik-mangenot-cediscor.doc

DAMBRE, Denis : « Le remerciement entre politesse et reconnaissance », in *Les langues modernes*, n° 1/2000, Paris, Association Pour les Langues Vivantes, p. 20-23.

DEJEAN-THIRCUIR, Charlotte. & Mangenot, François : « Les échanges en ligne dans l'apprentissage et la formation » in *Le Français dans le monde. Recherches et applications*, n° 40, juillet 2006, Paris : CLE International, 2006

DESCHRYVER, Nathalie : *Interaction sociale et expérience d'apprentissage en formation hybride*, Thèse présentée à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'université de Genève, 2008, <http://tecfa.unige.ch/perso/deschryv/>

GOFFMAN, Erving (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*, t. 2, *Les relations en public*, Paris : Les éditions de Minuit.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine : *Les actes de langage dans le discours*, Paris, Armand Colin, 2005a

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine : *Le discours en interaction*, Paris, Armand Colin, 2005b

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine : *Les interactions verbales*, t. 3, Paris : Armand Colin, 1994

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine : « La description des échanges en analyse conversationnelle : l'exemple du compliment », in *Dialogues du marivaudage à la machine*, DRLAV, n° 36-37, 1987, p. 1-53.

MARCOCCIA, Michel : « Parler politique dans un forum de discussion » in *Langage et société*, 2003/2, n° 104, Paris : Maison des sciences de l'homme, 2002, p. 9/55.

PANCKURST, Rachel : « La communication médiatisée par ordinateur ou la communication médiée par ordinateur ? » in *Terminologies nouvelles*, 17, Paris, Organisation internationale de la francophonie, 1997, p. 56-58.

SOUBRIE, Thierry : « Le présentiel allégé à l'université pour les grands groupes. Un dispositif au service de l'autonomisation des apprenants », *Distances et savoirs*, Volume 5 - n° 1, 2007, p. 13-28.